

Socio-Economic Problems and the Statejournal home page: <http://sepd.tntu.edu.ua>

ISSN 2223-3822

Hryhorieva, L. (2019) Systema volonterskoho menedzhmentu proektiv z vidnovlennia turystychnykh resursiv [System of volunteer management projects for renewal of tourism resources]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava* [Socio-Economic Problems and the State] (electronic journal), Vol. 20, no. 1, pp. 153-165. Available at: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19glvtr.pdf>

**СИСТЕМА ВОЛОНТЕРСЬКОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПРОЕКТІВ З ВІДНОВЛЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ РЕСУРСІВ****Людмила Григор'єва**

Хмельницький національний університет,
вул. Інститутська, 11, м. Хмельницький, 29016, Україна
e-mail: hryhorieval@i.ua
к.е.н., доцент, кафедра міжнародних відносин та туризму

**Article history:**

Received: March, 2019
1st Revision: April, 2019
Accepted: May, 2019

JEL classification:

D92

UDC:

364:322.5

DOI:

<https://doi.org/10.33108/sepd2019.01.153>

Анотація. У статті, на основі аналізу існуючих підходів до функціонування системи менеджменту та існуючого досвіду залучення волонтерської праці до відновлення туристичних ресурсів, виявлено проблеми волонтерського менеджменту. Встановлено причини їх виникнення та необхідність організації проектів з відновлення туристичних ресурсів. Розгляд складових волонтерського менеджменту здійснено на рівні організатора проекту, громадської чи благодійної організації. Залучення волонтерів до реалізації проектів дасть поштовх розвитку туризму, дозволить знайти шляхи для співпраці громадськості та влади в умовах обмеженості фінансових ресурсів громад. Наукові розробки присвячено функціонуванню системи волонтерського менеджменту по проектам екологічного спрямування та культурно-історичним ініціативам. Встановлено, що визначення цілі волонтерського проекту є основою функціонування системи волонтерського менеджменту проектів з відновлення туристичних ресурсів. Основною проблемою у доборі є те, що залучити необхідно настільки кваліфікованого волонтера, який би міг надати допомогу необхідного рівня складності. Елементи волонтерської програми будуть залежати від масштабу проекту, розміру фінансування, структури та цілей цієї програми та утворюють цикл організації використання праці і утримання волонтерів. Вивчення закордонного досвіду дозволить перетворити волонтерство не у епізод, а на філософію благодійності та стане мотиваційною основою. Практична значущість дослідження полягає у формулюванні: основних принципів в роботі зі спеціалістами як волонтерами; якісних характеристик ефективної системи волонтерського менеджменту проектів з відновлення туристичних ресурсів; розробці загальної схеми функціонування системи волонтерського менеджменту організатора проекту. Подальшого дослідження потребує вдосконалення мотиваційних стимулів залучення волонтерів до відновлення туристичних ресурсів через організацію волонтерського туризму у тісній співпраці громад, організаторів проектів та туроператорів.

Ключові слова: туристичні ресурси, система волонтерського менеджменту, проект відновлення, організатор проекту, розвиток туризму.



Григор'єва Л. Система волонтерського менеджменту проектів з відновлення туристичних ресурсів [Електронний ресурс] / Людмила Григор'єва // Соціально-економічні проблеми і держава. — 2019. — Вип. 1 (20). — С.153-165. — Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19glvtr.pdf>



This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

1. Постановка проблеми.

Значимість волонтерства в світовому вимірі підтверджується його визнанням ООН, як суспільно-корисної діяльності на добровільній основі, яка повинна бути важливою складовою будь-якої стратегії, націленої на вирішення проблем, особливо в таких сферах як боротьба з бідністю, стійкий розвиток, охорона здоров'я, упередження лих та вчасне реагування, соціальна інтеграція, подолання соціальної нерівності та дискримінації. Відповідні положення Резолюції ООН та рекомендація щодо підтримки волонтерського руху пропонують урядам всіх держав включити волонтерство в національні плани розвитку як компонент з досягнення цілей сталого розвитку [6]. В суспільствах з усталеною демократичною традицією участь добровольців у реалізації конкретних цілей та завдань має важливе значення не лише з точки зору залучення безоплатної робочої сили, а й в контексті «пробудження» в соціумі таких норм і цінностей, якими є гуманізм, альтруїзм, відповідальність, допомога ближньому, на противагу поширенню «цінностей» суспільства споживання. В цілях стійкого розвитку туризму [7] необхідно запроваджувати нові форми співпраці і партнерства, тому для розвитку туризму слід заручитися підтримкою різних місцевих органів влади, громадських організацій, молодіжних, культурних рухів, а також фахівців туристської індустрії та добровільних працівників.

2. Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Дослідження розвитку волонтерського руху та менеджменту волонтерських груп здійснено в працях Д. М. Горєлова, О. А. Корнієвського, Т. Л. Лях, З. П. Бондаренка, Т. В. Журавель, Т. П. Спіріної, Н. Є. Тимошенко та ін. [2, 4, 5, 6]. Необхідність відновлення туристичних ресурсів як однієї зі складових сталого розвитку туризму в Україні визначена у працях Т. І. Ткаченко та М. Г. Бойко [1, 10]. Основні засади і підходи волонтерського менеджменту запозичені переважно з розробок зарубіжних учених і практики Канади, Франції та інших країн з огляду на те, що досвід України у цій сфері невеликий [3, 7]. На сьогодні в управлінській літературі взаємодія волонтерів та організаторів проектів не є однозначною і зосереджується на соціально-просвітницьких проектах, що ускладнює формування волонтерського менеджменту проектів з відновлення туристичних ресурсів.

3. Постановка завдання.

Метою статті є управлінське впорядкування використання волонтерської праці у процесі відновлення привабливості туристичних ресурсів. В Україні, навіть у розвинутих туристичних центрах є занедбані історичні будинки та інші потенційно привабливі туристичні ресурси. У населених пунктах з малорозвинутим туризмом ситуація з занедбаністю туристичних ресурсів має катастрофічний характер. Коштів з місцевих бюджетів недостатньо і тому необхідно шукати можливості до відновлення пам'яток з якомога меншими фінансовими витратами та більшою результативністю. Залучення волонтерів до реалізації проектів розвитку туризму дозволить знайти шляхи для співпраці громадськості та влади.

4. Виклад основного матеріалу.

Під час розробки стратегії розвитку територіальної громади проводиться аналіз ресурсного забезпечення та визначається туристичний потенціал. У більшості випадків

наявні туристичні ресурси потребують реконструкції або ж відновлення, чи покращення атракційності. На цьому етапі рушійною силою стає громадськість, громадські організації, благодійні фонди, асоціації, чи туристичні кластери, які беруть на себе роль організатора залучення волонтерської праці. Така ініціатива може надходити не тільки з середини громади, але й ззовні. Незважаючи на добровільність, волонтерство не виключає відповідальності за виконання норм і вимог організатора, збереження матеріальних цінностей тощо. Тому кожна така ініціатива повинна спиратись на управлінську технологію використання волонтерської праці, тобто мати системний підхід, орієнтований на сталий розвиток туризму та громади.

Сьогодні волонтерів більш ніж зі 100 країн світу об'єднано в глобальний світовий рух, який стає все більш впливовим. Так, в США кількість волонтерів складає близько 60 % серед жінок, які присвячують волонтерській діяльності в середньому 3,4 год. на тиждень, та близько 50 % серед чоловіків (3,6 год. на тиждень). Громадяни Канади працюють волонтерами в середньому 191 год. на рік, що є еквівалентом 578 тис. робочим місцям з повною зайнятістю. У Франції в акціях волонтерських організацій приймають участь 19 % дорослого населення (з них 60 % регулярно), віддаючи волонтерській діяльності більше 20 год. на місяць. Кожний третій громадянин Німеччини (22 млн осіб) є волонтером та присвячує праці в волонтерських асоціаціях, проектах і групах взаємодопомоги більше 15 год. на місяць. В Південній Кореї вартість послуг волонтерства перевищує 2,0 млрд дол. на рік. Досвід роботи волонтером мають 26 % громадян Японії, 48 % з них впевнені у тому, що волонтерська праця дуже корисна для особистого зростання та суспільства в цілому. 72 % волонтерів Ірландії вважають, що вони виконують те, що ніколи не може бути зроблено оплачуваними робітниками. Загалом кожного року волонтерською діяльністю охоплено понад 100 млн осіб дорослого населення планети [2].

Практика багатьох країн підтверджує, що діяльність волонтерів приносить суспільний прибуток та забезпечує вклад у ВВП від 4 % до 8 % [3]. Доволі часто участь у волонтерському русі беруть цілими родинами, що має значний виховний ефект для дітей, практично гарантуючи участь наступних поколінь у добровільних ініціативах.

Відповідно до чинного законодавства [7] та практики, у туризмі спектр волонтерських проектів можна розділити за видами діяльності, які вони покликані вирішити:

- проекти екологічного спрямування, присвячені збереженню довкілля, подоланню наслідків впливів людини на ландшафт (наприклад, підтримка діяльності національних парків та заповідників, прибирання сміття, відновлення флори та фауни тощо);
- культурно-історичні ініціативи, спрямовані на збереження та відновлення туристичних ресурсів у матеріальних і нематеріальних проявах (допомога музеям, реконструкція пам'яток, художнє оформлення споруд тощо).

Закони, що регулюють волонтерство, прийняті в різних країнах, помітно відрізняються один від одного через різноманіття волонтерських ініціатив і цілей, які переслідують законодавці. Чехія акредитує неурядові організації, які здійснюють відбір і навчають волонтерів, підписують з ними контракти і направляють на роботу в організації, які їх потребують. В ролі таких можуть виступати як державні органи, так і територіальні органи влади і самоврядування. Волонтери, що працюють поза цими рамками, не визнаються такими і не захищаються цим законом.

В Угорщині організаторами волонтерської діяльності можуть бути добродійні організації, державні установи, державні або приватні постачальники послуг в сферах соціальної допомоги, культури, освіти і захисту меншин. Вимагається, щоб організації,

які залучають на роботу волонтерів, реєструвалися в компетентному міністерстві, передбачається можливість відмови у такій реєстрації. Організація зобов'язана вести облік кожного волонтера та зберігати ці дані протягом п'яти років після припинення трудових відносин з ним.

В Італії законодавство про загальну політику у сфері волонтерської діяльності встановлює принципи і критерії, що регулюють відносини між державними установами і волонтерськими організаціями. Волонтерам надається певний захист і права, передбачається обов'язкове страхування здоров'я і відповідальності перед третіми особами, а також визначається відмінність між волонтерською працею і соціально-трудовими відносинами. Однією з найбільших волонтерських організацій є Італійський фонд волонтерства, створений за ініціативи Римської ощадної каси. Фонд надає консультаційні та освітні послуги волонтерам і волонтерським організаціям, випускає «Журнал волонтера», заснував декілька національних премій з метою підтримки найбільш перспективних та ініціативних волонтерських груп, які вирішують соціальні проблеми. В Італії також діє «Постійний комітет голів волонтерських організацій і фондів», який представляє інтереси волонтерів Італії перед урядом, парламентом, Церквою, різними суспільними інститутами.

Волонтерська діяльність в Португалії може бути спрямована на благо суспільства або окремих громад у сфері міських і соціальних проблем, охорони здоров'я, освіти, науки і культури, охорони національної спадщини і довкілля, захисту прав споживачів, зайнятості і професійного навчання, соціальної реінтеграції, цивільної оборони, в інших сферах.

У Польщі положення з управління волонтерською діяльністю містяться в державних концепціях розвитку: Стратегія підтримки розвитку громадянського суспільства, «Польща-2030. Національна стратегія розвитку - 2030. Національна стратегія розвитку 2020 «Активне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава». Схожа ситуація спостерігається в Україні, де Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки визначає пріоритетні напрями діяльності держави, в тому числі конкретні кроки щодо підтримки волонтерства. Нею, зокрема, передбачається забезпечення «стимулювання волонтерської діяльності» [8]. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, яке є профільним для туристичної галузі країни, залучення волонтерської допомоги не визначає своїми основними завданнями і не веде реєстр організаторів волонтерських проектів в туризмі.

На рівні організатора використання волонтерської праці визначення цілі волонтерського проекту є основною дією, що складається з трьох кроків:

1. Визначення перешкод на шляху виконання місії;
2. Розробка стратегії для подолання перешкоди;
3. Визначення завдань при виконанні стратегії.

Ефективний план повинен враховувати можливість залучення коштів для реалізації проекту та, які можуть бути залучені для подолання непередбачуваних перешкод.

Основною проблемою у доборі волонтерів є те, що залучити необхідно настільки професійного волонтера, який би міг забезпечувати різного виду кваліфіковану/некваліфіковану допомогу. Волонтерську програму треба розглядати не як додаток до звичайної роботи організації, а як інтегруючу частину прагнення виконати гуманну місію. Ефективна волонтерська програма дає доступ до всіх можливостей волонтерського менеджменту. Ефективність волонтерської програми однаково проявляється у зусиллях залучених до проекту організаторів та визнанні

важливості волонтерського внеску у досягненні поставленої мети. Керівник волонтерської програми повинен особисто допомагати розробникам програми, розкриваючи свої очікування по реалізації проекту та ролі в ньому волонтерів.

Розробка та створення волонтерської програми починається з пошуку відповіді на запитання, чому організація хоче залучити волонтерів. Прийняте рішення вплине на такі позиції:

- можливість організації пояснити персоналу, для чого потрібні волонтери;
- на визначення видів робіт, що доручаються волонтерам та відповідальності;
- можливість організації з'ясувати, наскільки залучення волонтерів є ефективним для реалізації проекту.

Існує чимало потенційних обґрунтувань самого факту залучення волонтерів, серед них привертають увагу такі:

- проведення програми допомоги тим, хто її потребує;
- надання постійному персоналу нових ресурсів та досвіду, що стане цінністю організації в її діяльності;
- використання необхідних навичок за умови доступності ресурсів і вивільнення від таких робіт постійного персоналу;
- впровадження індивідуального підходу у роботі з клієнтами;
- налагодження зв'язків з іншими благодійними організаціями-організаторами волонтерських проектів;
- впровадження швидкої реакції на зміну потреб чи в кризових ситуаціях;
- відповідь на бажання будь-кого зробити щось корисне для спільної справи.

Забезпечення ефективної підтримки та залучення волонтерів до праці в організації базується на наступних принципах:

1. Волонтери будуть залучені до роботи в кожному підрозділі, як дозволяє організаційна структура організатора проекту.

2. Волонтерська програма може офіційно бути представленою на управлінському та адміністративному рівні. З працівників постійного персоналу призначається професійний координатор волонтерів для керування залученням волонтерів, перевірок, проведення тренувань та адаптації.

3. Волонтери можуть використовуватися для надання як прямих, так і опосередкованих послуг, а персонал зможе використовувати такий цінний ресурс у плануванні програмних заходів.

4. Персонал та волонтери повинні залучатися до спільного планування та підтримки волонтерської програми.

5. Організація повинна бути впевненою, що її персонал підготовлений та бере активну участь у підтримці волонтерської програми. Для цього для нових працівників повинні проводитися збори для загальної орієнтації стосовно використання громадськості у роботі відділу, і персонал набуде навичок, як працювати та наглядати за роботою волонтерів. Такі тренінги будуть включені у звичайні програми з розвитку персоналу.

6. Всі аспекти волонтерської програми та її підтримка мають контролюватися шляхом моніторингу та оцінювання у процесі їх перебігу. Потреба розвивати різновиди послуг, які є ефективними обумовлює необхідність таких заходів.

7. Волонтери не повинні прагнути зайняти робочі місця постійного персоналу. Волонтери винагороджуються саме як неоплачувані працівники, які працюють разом із персоналом, щоб:

- використовувати унікальну можливість перейняти їхні навички та можливості;

- розповісти про різноманітність послуг наданих на користь суспільства;
- здійснювати безпосередній внесок у забезпечення ефективності роботи постійного персоналу;
- надати свої унікальні професійні можливості.

Під час процесу роботи над волонтерською програмою дуже важливо залучати до співпраці спеціалістів всіх рівнів. Якщо волонтери працюватимуть разом із спеціалістами, для них, за них, чи підтримуючи їх, то дуже важливо, щоб персонал усвідомлював причину та цінність волонтерської роботи та волонтерської програми загалом. Персонал, який не бажає працювати разом з волонтерами, може зруйнувати прагнення волонтерів шляхом прямої опозиції чи демонструванням байдужості. Якщо персонал не хоче працювати над створенням робочих місць для волонтерів, якщо він ігноруватиме волонтерів або відводитиме їм другорядне місце, якщо він прямо показує словами чи діями, що волонтери – це тягар, а не допомога, то волонтери швидко знаходять інші можливості та організації для праці, або взагалі полишають волонтерство. Саме тому, робота з добровільними помічниками потребує гнучкості і почуття відповідальності, вміння взаємодії і довіри людям. Волонтер – це, як правило, не чудо-людина, яка все розуміє і сприймає кожне слово керівника. Це може бути й людина похилого віку з нелегким характером, але водночас, незамінний працівник у роботі з такими ж людьми, як і сам, що залучені в проект, і молода людина з невеликим життєвим досвідом, але якій легко дається навчання.

Загальний клімат в середині самої організації також впливає на те, яким чином можуть залучатися волонтери. Волонтерів може стурбувати як ставлення громадськості до їх роботи, так і успішність її справ, чи хто і що є важливим для організатора проекту. Іноді ці ледь помітні риси, які окреслюють стиль організації, також впливатимуть на прийняття рішення волонтерами щодо того, чи варта ця організація їхнього часу. Щоб відчути загальний клімат організації, достатньо просто пройтися по офісу, і тоді можна легко передбачити, як спеціаліст прийме волонтерів. Як тільки організація стане хорошим місцем роботи для волонтерів, то вони ймовірно, позитивно оцінять це і залишаться в організації, яка має сприятливе середовище. Все, що потрібно – це почуття спільної цілі та розуміння, що здійснюються продуктивні кроки. Індикаторами наявності сприятливого середовища є:

- чітке розуміння власної ролі та повага до ролей інших;
- здатність жертвувати заради цілі, толерантне ставлення та сприйняття;
- відкрите та чесне спілкування;
- групова ідентифікація: «ми тут працюємо разом»;
- загальна підтримка та взаємодопомога.

Сприятливе організаційне середовище створить два ставлення до волонтерів:

- 1) волонтерів добре сприймають та залучають до всіх видів робіт та операцій.
- 2) кожний волонтер робить свій унікальний внесок у реалізацію проекту.

Складові волонтерської програми будуть залежати від форми, розміру, структури та цілей цієї програми, найбільш типовими є: формулювання політики установи щодо волонтерів; окремий бюджет волонтерської програми; усталені тренінги персоналу для управління волонтерами; зазначення волонтерів у списках благодійної організації; описи робіт для волонтерів у письмовому вигляді; визначення мінімальної кількості часу як необхідного внеску волонтерів; формальне інтерв'ю для потенційних волонтерів; перевірка можливого кримінального минулого потенційних волонтерів; перевірка потенційних волонтерів за рекомендаціями; випробувальний термін для нових волонтерів; підписання угоди між волонтером і установою; ввідний тренінг для волонтерів; оціночні збори для всіх волонтерів; система обліку часу праці

волонтерів. Інформаційна підтримка здійснюється через використання засобів масової інформації та соціальних комунікацій для залучення до волонтерського руху, інформування громадськості та формування позитивного ставлення до волонтерської роботи.

Для організатора проекту має змінитись пріоритет під час прийому на роботу нових співробітників. Наймання персоналу має відбуватись з перевагами для тих, хто має досвід праці волонтером. Це підвищить ефективність комунікаційного процесу на рівні «співробітник – волонтер» та якість волонтерської програми.

Оцінити план залучення волонтерів можна, використовуючи метод «списку запитань». Якщо немає всіх відповідей, то це означає, що ще потрібно готуватись до того, щоб розпочати ефективно залучення волонтерів у проект:

Чи проконсультувалися ви з персоналом, який працюватиме з кожним волонтером, та чи розуміють вони свої ролі?

Чи для кожної волонтерської роботи існує опис роботи у письмовому вигляді?

Чи опис позиції ідентичний до кваліфікації роботи, мети та характеру роботи, яку треба виконати?

Чи забезпечуєте волонтера сприятливим середовищем, обладнанням тощо?

Чи є план пошуку кваліфікованих волонтерів?

Чи знаєте, як відрізнити кваліфікованого кандидата від некваліфікованого?

Чи знаєте, що робити з некваліфікованими кандидатами у волонтери?

Чи є план орієнтацій та тренінгів волонтерів?

Цикл організації використання праці і утримання волонтерів в організації обов'язково має містити підготовчий етап (пошук та залучення, відбір) та заключний етап (перегляд роботи, оцінювання та винагородження). Слід утриматись від залучення волонтерів поспіхом. Час, витрачений на планування та підготовку, допоможе запобігти появі складних ситуацій та проблем, які можуть з'явитися потім. Слід керуватись такими правилами: спочатку подумати, а потім залучати волонтерів і тоді вони оцінять міркування.

Створення мотиваційних стимулів залежить від того, на що орієнтований волонтер:

- на результат: додаткове навчання; виконання більш складного завдання; розширення професійних навиків; створення конкретного результату доступного загалу; конкретна допомога громаді;
- на приналежність групі: спільне проведення часу; привселюдне визнання; розширення кола спілкування; пошук однодумців;
- на владу: більші кар'єрні можливості; представлення організації на різноманітних заходах.

Найбільш впливовими стимулами, що можуть позитивно зорієнтувати волонтера на участь в проекті з відновлення самчиківського розпису є:

- отримання знань з проблем етномистецтва;
- цікаво проводити час, займаючись волонтерством;
- заводити нові знайомства чи бути разом із старими друзями-волонтерами;
- отримувати нові навички і досвід;
- почуватись корисним суспільству;
- встановити ділові контакти;
- бути частиною престижної групи;
- перейти до нового способу життя;
- стати відомим художником;
- реалізація особистих професійних можливостей.

Одним з найважливіших факторів побудови ефективної волонтерської програми є облаштування робочих місць для волонтерів. Якщо організація має цікаві та продуктивні види робіт для волонтерів, то вона не матиме ускладнень щодо їх залучення та утримання. Але, як показує практика, чимало організацій залучають волонтерів до нецікавих робіт і через це мають проблеми. В таких випадках персонал вважає волонтерів ненадійними і дуже рідко виявляє, що проблема саме в організації незадовільних робочих місць чи непродуманих програм.

Керівники волонтерських програм здебільшого ухиляються від оцінювання роботи волонтерів, вважаючи, що це демотивує, або злякає їх. Але якщо людям не говорити, наскільки добре вони виконують свої доручення, якщо вони самі не можуть сказати, успішно чи ні вони працюють, вони втратять зацікавленість у справі. Для оцінювання та відзначення волонтера, потрібно мати опис робочих обов'язків:

1. Назва, як називається робота та позиція.
2. Ціль, результат, якого треба досягти, це найважливіша частина опису роботи.
3. Результати, якщо після роботи повинні лишитися певні результати, вони повинні бути перераховані.
4. Запропоновані заходи, приклади того, що треба зробити для досягнення мети. Слово «запропоновані» вказує на те, що волонтер має право подумати, запропонувати інші заходи, якщо керівник погодиться, що це буде ефективним для досягнення мети.
5. Кваліфікації, які потрібні навички, знання, вимоги до одягу та ставлення.
6. Часові обмеження, встановлені години роботи, тривалість роботи, гнучкість графіку.
7. Місце, де розташовано місце безпосередньої волонтерської роботи.

Можна виокремити основні принципи в роботі зі спеціалістами як волонтерами:

1. Робити правильно з першого разу завжди краще, ніж робити все поспіхом та з помилками.
2. Професійні погляди на те чи інше практичне завдання мають збігатися або, в крайньому разі, не розходитися.
3. Гнучкий графік для спеціаліста, зайнятого в декількох місцях.
4. Не заважати волонтерам з високою кваліфікацією професійно виконувати свою ділянку роботи.
5. Забезпечення можливості професійної або наукової кар'єри, адже часто саме за цим звертаються до некомерційних організацій спеціалісти.

Аналіз практичного досвіду дає можливість сформулювати якісні характеристики ефективної системи волонтерського менеджменту проектів з відновлення туристичних ресурсів:

- можливість якісно змінити стан туристичного ресурсу;
- робота, що генерує позитивні відчуття;
- підтримка зацікавлених сторін;
- доступ до зовнішнього фінансування;
- сприйняття праці, як видимої любові до відновлюваного туристичного ресурсу.

Загальна схема функціонування волонтерського менеджменту залежить від цілей проекту та передбачає циклічність розвитку, виконання, оцінки та підтримки роботи волонтерів (рис. 1).



Рис. 1. Схема функціонування волонтерського менеджменту організатора проекту

Джерело: сформовано автором.

На створення системи волонтерського менеджменту впливають закордонний досвід з реалізації волонтерських проектів та масштаб проекту. Необхідними умовами є

ідентифікація зацікавлених сторін, отримання згоди на роботи та створення сприятливого організаційного середовища. Розробка волонтерської програми дозволяє керувати роботою волонтерів, а інформаційна підтримка забезпечує взаємодію з зацікавленими сторонами у процесі реалізації проекту.

5. Висновки та перспективи подальших досліджень в даному напрямку.

Вивчення закордонного досвіду дає змогу впроваджувати ефективні моделі управління волонтерством в Україні. Безоплатність волонтерської праці є одним з визначальних принципів волонтерського руху, для більшості невеликих некомерційних організацій різного спрямування саме допомога працівників-волонтерів стає визначальною. Таким чином, фактор настільки масштабного залучення громадян на добровільній основі до надання безоплатних послуг робить волонтерську діяльність вагомим економічним ресурсом на рівні територіальних громад та держави. Ефективне використання волонтерів у відновленні туристичних ресурсів дозволить сполучити інтерес професіоналів та громади.

Практична значущість дослідження полягає у формулюванні: основних принципів в роботі зі спеціалістами як волонтерами; якісних характеристик ефективної системи волонтерського менеджменту проектів з відновлення туристичних ресурсів; розробці загальної схеми функціонування системи волонтерського менеджменту організатора проекту.

Подальшого дослідження потребує вдосконалення мотиваційних стимулів залучення волонтерів до відновлення туристичних ресурсів через організацію волонтерського туризму у тісній співпраці громад, організаторів проектів та туроператорів.

Author details (in Russian)

СИСТЕМА ВОЛОНТЕРСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРОЕКТОВ ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ ТУРИСТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

Людмила Григорьева

Хмельницький національний університет,
ул. Інститутська, 11, м. Хмельницький, 29016, Україна
e-mail: hryhorieval@i.ua
к.э.н., доцент, кафедра международных отношений и туризма

Аннотация. В статье, на основе анализа существующих подходов к функционированию системы менеджмента и существующего опыта привлечения волонтерского труда к восстановлению туристических ресурсов, выявлены проблемы волонтерского менеджмента. Выяснены причины их возникновения и необходимость организации проектов по восстановлению туристических ресурсов. Рассмотрение составляющих волонтерского менеджмента проведено на уровне организатора проекта, общественной или благотворительной организации. Привлечение волонтеров к реализации проектов даст стимул к развитию туризма, позволит найти пути взаимодействия общественности и власти в условиях ограниченности финансовых ресурсов общин. Научные разработки посвящены функционированию системы волонтерского менеджмента по экологическим проектам и культурно-историческим инициативам. Выяснено, что формулирование цели волонтерского проекта является основой функционирования системы волонтерского менеджмента проектов по

восстановлению туристических ресурсов. Основной проблемой в подборе волонтеров является необходимость найти настолько квалифицированного волонтера, который мог бы выполнить работу необходимого уровня сложности. Элементы волонтерской программы зависят от масштаба проекта, размера финансирования, структуры и целей этой программы и образуют цикл организации использования труда и содержания волонтеров. Изучение заграничного опыта позволит превратить волонтерство не в эпизод, а на философию благотворительности и станет мотивационной основой. Практическая значимость исследования заключается в формулировке: основных принципов работы со специалистами как волонтерами; качественных характеристик эффективной системы волонтерского менеджмента проектов по восстановлению туристических ресурсов; разработке общей схемы функционирования системы волонтерского менеджмента организатора проекта. Дальнейшее исследование будет проводиться по совершенствованию мотивационных стимулов привлечения волонтеров к восстановлению туристических ресурсов путем организации волонтерского туризма при тесном сотрудничестве общин, организаторов проектов и туроператоров.

Ключевые слова: туристические ресурсы, система волонтерского менеджмента, проект восстановления, организатор проекта, развитие туризма.

Author details (in English)

SYSTEM OF VOLUNTEER MANAGEMENT PROJECTS FOR RENEWAL OF TOURISM RESOURCES

Liudmyla Hryhorieva

Khmelnytsky National University

11, Institutska str., Khmelnytsky, 29016, Ukraine

e-mail: hryhorieval@i.ua

Ph.D., Associate Professor, Department of International Relations and Tourism

Abstract. *Based on the analysis of existing approaches to the functioning of the management system and the existing experience of attracting volunteer work to the restoration of tourism resources, the problems of volunteer management are identified in the paper. The reasons for their occurrence and the need to organize projects for the renewal of tourist resources are established. The consideration of the components of volunteer management is carried out at the level of the organizer of the project, public or charitable organization. The involvement of volunteers in the implementation of projects will give an impulse to the development of tourism, will allow to find ways to cooperate with the public and authorities in the conditions of limited financial resources of communities. Scientific developments are devoted to the functioning of the volunteer management system for environmental projects and cultural-historical initiatives. It is established that the definition of the goal of the volunteer project is the basis of the volunteer management system functioning for renewal of tourism resources. The main problem in the selection is that it is necessary to attract the qualified volunteer who would be able to assist with the required level of difficulty. The elements of the volunteer program will depend on the scale of the project, the size of the funding, the structure and objectives of this program and form a cycle of employment organization and volunteers' retention. The study of the foreign experience will allow volunteering to be transformed not only into an episode, but into the philosophy of charity and will become a motivational basis. The practical significance of the study is to formulate: the basic principles of working with specialists as volunteers; qualitative characteristics of an effective volunteer management system of projects for renewal of tourism resources; development of a general scheme of the volunteer management system functioning of the project organizer. Further research needs to be done to improve motivational*

incentives for volunteers and engage them to renew tourist resources through the organization of volunteer tourism in close cooperation between communities, project organizers and tour operators.

Keywords: *tourism resources, system of volunteer management, project for renewal, project organizer, development of tourism.*

Appendix A. Supplementary material

Supplementary data associated with this article can be found, in the online version, at <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19glvtr.pdf>

Funding

The authors received no direct funding for this research.

Citation information

Hryhorieva, L. (2019) Systema volonterskoho menedzhmentu proektiv z vidnovlennia turystychnykh resursiv [System of volunteer management projects for renewal of tourism resources]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava* [Socio-Economic Problems and the State] (electronic journal), Vol. 20, no. 1, pp. 153-165. Available at: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2019/19glvtr.pdf>

Використана література:

1. Бойко М. Г. Ціннісно орієнтоване управління в туризмі [текст] / М. Г. Бойко. – Київ: КНТЕУ, 2010. – 524 с. – с. 217.
2. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : [аналіт. доп.] / Горєлов Д. М., Корнієвський О. А. – К. : НІСД, 2018. – 42 с.
3. Інформаційний матеріал щодо волонтерства [Електронний ресурс] // Сайт Міністерства соціальної політики України. – Режим доступу : http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?Art_id=184301&cat_id=160017
4. Лях Т. Л. Планування залучення волонтерів як важливий компонент волонтерської програми / Т. Л. Лях // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. – 2013. – № 23(1). – С. 206-213.
5. Лях Т. Л. Проблеми нормативно-правового забезпечення волонтерської діяльності в Україні // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка : зб. наук. пр. / [гол. ред. М. О. Носко]. – Чернігів : ЧНПУ, 2012. – Т. 2. Вип. 104. – Сер. Педагогічні науки. – С. 111 – 115.
6. Менеджмент волонтерських груп від А до Я: навч.-метод. посібник / За ред. Т. Л. Лях. – К. : Версо, 2012. – 288 с.
7. Про волонтерську діяльність [Електронний ресурс] : Закон України від 19.04.2011 № 3236-VI // Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3236-17>
8. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 26.02.2016 № 68/2016 // Офіційне інтернет-представництво Президента України. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/682016-19805>
9. Резолюція Генеральної Асамблеї ООН від 25 вересня 2015 року «Перетворення нашого світу: Порядок денний в області сталого розвитку на період до 2030 року» https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1_ru.pdf
10. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. – К. : КНТЕУ, 2006. – 537 с.

References

1. Bojko, M. H. (2010) Tsinnisno oriyentovane upravlinnya v turyzmi [Valuably oriented tourism management]. Kyiv: KNTEU. (in Ukrainian).
2. Horyelov, D. M., Korniyevs'kyy, O. A. (2018) *Volonters'kyy rukh: svitovyy dosvid ta ukrayins'ki hromadyans'ki praktyky* [Volunteer Movement: Global Experience and Ukrainian Civic Practices]. Kyiv: NISD. (in Ukrainian).
3. *Informatsiynyy material shchodo volonterstva* – Sayt Ministerstva sotsial'noyi polityky Ukrayiny. Access mode: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?Art_id=184301&cat_id=160017
4. Lyakh, T. L. (2013) Planuvannya zaluchennya volonteriv yak vazhlyvyi komponent volonters'koyi prohramy [Planning for the involvement of volunteers as an important component of the volunteer program]. *Herald of Shevchenko National University of Lugansk*, no. 23(1), pp. 206-213.
5. Lyakh, T. L. (2012) Problemy normatyvno-pravovoho zabezpechennya volonters'koyi diyal'nosti v Ukrayini [Problems of normative and legal support of volunteer activity in Ukraine]. *Herald of Taras Shevchenko Chernigiv National Pedagogical University*, vol. 104, pp. 111–115.
6. Lyakh, T. L. (2012) *Menedzhment volonters'kykh hrup vid A do YA* [Management of volunteer groups from A to Z]. Kyiv: Verso. (in Ukrainian).
7. *Pro volonters'ku diyal'nist'* – Zakon Ukrayiny vid 19.04.2011 № 3236-VI [On volunteering – Law of Ukraine of 19.04.2011 No 3236-VI]. Access mode: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3236-17>. (in Ukrainian).
8. *Pro spryannya rozvytku hromadyans'koho suspil'stva v Ukrayini* – Ukaz Prezidenta Ukrayiny vid 26.02.2016 № 68/2016 [On the promotion of civil society development in - Ukraine Decree of the President of Ukraine of 26.02.2016 No 68/2016]. Access mode: <http://www.president.gov.ua/documents/682016-19805>. (in Ukrainian).
9. *Rezoliutsiia Heneral'noj Asamblej OON vid 25 veresnia 2015 roku «Peretvorennia nashoho svitu: Poriadok denniy v oblasti staloho rozvytku na period do 2030 roku»*. [Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development] Access mode: https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1_ru.pdf. (in Ukrainian).
10. Tkachenko, T. I. (2006) *Stalyy rozvytok turyzmu: teoriya, metodolohiya, realiyi biznesu* [Sustainable Tourism Development: Theory, Methodology, Business Realities]. Kyiv: KNTEU. (in Ukrainian).



© 2019 Socio-Economic Problems and the State. All rights reserved.

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

You are free to:

Share — copy and redistribute the material in any medium or format Adapt — remix, transform, and build upon the material for any purpose, even commercially.

The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.

Under the following terms:

Attribution — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made.

You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.

No additional restrictions

You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything the license permits.

Socio-Economic Problems and the State (ISSN: 2223-3822) is published by Academy of Social Management (ASM) and Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University (TNTU), Ukraine, Europe.

Publishing with SEPS ensures:

- Immediate, universal access to your article on publication
- High visibility and discoverability via the SEPS website
- Rapid publication
- Guaranteed legacy preservation of your article
- Discounts and waivers for authors in developing regions

Submit your manuscript to a SEPS journal at <http://sepd.tntu.edu.ua>

